

国家职业教育专业教学资源库配套教材



国家职业教育酒店管理专业
教学资源库配套教材



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定



高等职业教育新形态一体化教材

宴会设计

主 编 王 钰
副主编 谭春霞 徐 萌

高等教育出版社



国家职业教育酒店管理专业
数字资源库配套教材



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定

国家职业教育专业教学资源库配套教材



高等职业教育新形态一体化教材

宴会设计

YANHUI SHEJI

主 编 王 钰
副主编 谭春霞 徐 萌

高等教育出版社·北京

内容简介

本书是“十二五”职业教育国家规划教材,也是高等职业教育酒店管理专业国家级教学资源库的配套系列教材之一,是一本介绍酒店宴会业务的准备、组织、场景和服务过程设计、管理的专业教材。

本书由五个情境组成。宴会活动基础知识主要包括宴会活动的内涵、预订、筹划与设计、服务与管理;家庭类宴会活动策划与设计主要包括婚宴、生日宴、弥月宴等宴会的策划与设计;商务类宴会活动策划与设计主要包括公司年会、鸡尾酒会、自助餐、公务宴请和会议宴会的场景设计、菜单与酒单设计、服务活动安排等;主题宴会活动策划与设计主要介绍如何选取合理和有特色的宴会主题;主题宴会策划方案实例赏析介绍从历届学生作品中选取的中西宴会设计的优秀案例。

本书配套建有酒店管理专业微信教学平台,核心知识点和技能点配有二维码微视频资源,方便教与学。

本书可作为高等职业院校酒店管理及其他相关专业的教材,也可供酒店行业从业人员的职业培训使用。

图书在版编目(CIP)数据

宴会设计/王钰主编.--北京:高等教育出版社,
2017.1

ISBN 978-7-04-045515-1

I. ①宴… II. ①王… III. ①宴会-设计-高等职业
教育-教材 IV. ①TS972.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 105674 号

宴会设计

YANHUI SHEJI

策划编辑 陈 瑛	责任编辑 陈 瑛	特约编辑 丁 波	封面设计 张 志
版式设计 于 婕	插图绘制 杜晓丹	责任校对 殷 然	责任印制 赵义民

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100120
印 刷 北京市白帆印务有限公司
开 本 787mm×1092mm 1/16
印 张 14
字 数 280 千字
购书热线 010-58581118
咨询电话 400-810-0598

网 址	http://www.hep.edu.cn http://www.hep.com.cn
网上订购	http://www.hepmall.com.cn http://www.hepmall.com http://www.hepmall.cn
版 次	2017 年 1 月第 1 版
印 次	2017 年 1 月第 1 次印刷
定 价	26.00 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换

版权所有 侵权必究

物 料 号 45515-00

出版说明

教材是教学过程的重要载体,加强教材建设是深化职业教育教学改革的有效途径,推进人才培养模式改革的重要条件,也是推动中高职协调发展的基础性工程,对促进现代职业教育体系建设,切实提高职业教育人才培养质量具有十分重要的作用。

为了认真贯彻《教育部关于“十二五”职业教育教材建设的若干意见》(教职成〔2012〕9号),2012年12月,教育部职业教育与成人教育司启动了“十二五”职业教育国家规划教材(高等职业教育部分)的选题立项工作。作为全国最大的职业教育教材出版基地,我社按照“统筹规划,优化结构,锤炼精品,鼓励创新”的原则,完成了立项选题的论证遴选与申报工作。在教育部职业教育与成人教育司随后组织的选题评审中,由我社申报的1338种选题被确定为“十二五”职业教育国家规划教材立项选题。现在,这批选题相继完成了编写工作,并由全国职业教育教材审定委员会审定通过后,陆续出版。

这批规划教材中,部分为修订版,其前身多为普通高等教育“十一五”国家级规划教材(高职高专)或普通高等教育“十五”国家级规划教材(高职高专),在高等职业教育教学改革进程中不断吐故纳新,在长期的教学实践中接受检验并修改完善,是“锤炼精品”的基础与传承创新的硕果;部分为新编教材,反映了近年来高职院校教学内容与课程体系改革的成果,并对接新的职业标准和新的产业需求,反映新知识、新技术、新工艺和新方法,具有鲜明的时代特色和职教特色。无论是修订版,还是新编版,我社都将发挥自身在数字化教学资源建设方面的优势,为规划教材开发配备数字化教学资源,实现教材的一体化服务。

这批规划教材立项之时,也是国家职业教育专业教学资源库建设项目及国家精品资源共享课建设项目深入开展之际,而专业、课程、教材之间的紧密联系,无疑为融通教改项目、整合优质资源、打造精品力作奠定了基础。我社作为国家专业教学资源库平台建设和资源运营机构及国家精品开放课程项目实施单位,将建设成果以系列教材的形式成功申报立项,并在审定通过后陆续推出。这两个系列的规划教材,具有作者队伍强大、教改基础深厚、示范效应显著、配套资源丰富、纸质教材与在线资源一体化设计的鲜明特点,将是职业教育信息化条件下,扩展教学手段和范围,推动教学方式方法变革的重要媒介与典型代表。

教学改革无止境,精品教材永追求。我社将在今后一到两年内,集中优势

II | 出版说明 |

力量,全力以赴,出版好、推广好这批规划教材,力促优质教材进校园、精品资源进课堂,从而更好地服务于高等职业教育教学改革,更好地服务于现代职教体系建设,更好地服务于青年成才。

高等教育出版社

2016年8月

前言

随着人类社会的不断发展,宴会活动成为人们常见和重要的社交活动形式之一。目前,我国对宴会的研究已涉及宴会产生和发展的历史、宴会设计、宴会组织和管理等方面。就酒店餐饮行业而言,有效地进行宴会活动的组织设计和管理非常重要。

本书作为高等职业教育酒店管理专业国家级教学资源库的配套系列教材之一,一方面强调内容的实操性,另一方面加强内容和资源库素材的配套性。本书主要内容包括:酒店宴会的内涵、预订、筹划设计和服务管理;婚宴、生日宴、弥月宴等宴会的策划设计;公司年会、鸡尾酒会、自助餐、公务宴请和会议宴会的场景设计、菜单酒单设计、服务活动安排等;如何选取合理和有特色的宴会主题;中西宴会设计的优秀案例。本书以宴会主题为载体进行编排和设计,书中以活动主题为切入点,有针对性地介绍不同宴会在设计流程和服务活动安排上的不同,以便读者掌握不同主题宴会活动的特点。本书注重宴会设计能力与宴会服务能力并重,突出对能力的培养,以不同主题宴会为载体,培养学生相应的设计和服务能力,为学生在酒店业的可持续发展奠定基础。

本书由王钰(天津职业大学)担任主编,谭春霞(金华职业技术学院)、徐萌(天津职业大学)担任副主编。各章的编写分工如下:徐萌编写情境一中任务二和任务四,情境五中实例5和实例6;谭春霞编写情境三中的任务一、任务二,情境四;其他情境和任务由王钰编写。全书由王钰拟订编写大纲,并完成统稿和修改工作。

本书在编写过程中借鉴了很多文献资料,听取了许多专家、学者的宝贵意见,天津职业大学旅游管理学院院长王琰教授、天津商业大学TUC-FIU合作学院院长王文君教授对本书给予了具体的帮助和指导,在此向他们表示衷心的感谢。

由于编者的学识和能力有限,书中不尽如人意之处在所难免,欢迎专家、同行、读者指正。

编者

2016年5月

目 录

情境一 宴会活动基础知识	1
任务一 宴会活动的内涵	2
任务二 宴会的预订	7
任务三 宴会的筹划与设计	13
任务四 宴会服务与管理	18
英语积累	34
课业	34
情境二 家庭类宴会活动策划与设计	35
任务一 酒店婚宴策划与设计	36
任务二 酒店生日宴会策划与设计	47
任务三 酒店弥月宴策划与设计	54
英语积累	59
课业	60
情境三 商务类宴会活动策划与设计	63
任务一 公司年会策划与设计	64
任务二 鸡尾酒会策划与设计	73
任务三 自助餐式宴会策划与设计	84
任务四 公务宴请策划与设计	92
任务五 会议宴会策划与设计	99
英语积累	104
课业	104
情境四 主题宴会活动策划与设计	107
任务 主题宴会活动策划与设计	108
英语积累	123
课业	123
情境五 主题宴会策划方案实例赏析	125
实例 1 中式古典风格婚宴策划方案	126
实例 2 福禄寿宴策划方案	137
实例 3 万圣之夜策划方案	150
实例 4 自由·华丽之日夜	169
实例 5 圣诞晚会策划方案	183

实例 6 公主驾到 喜得千金福气来,共享天伦乐满堂—— ×××小朋友百日宴	196
参考文献	211

二维码资源目录

二维码对应视频	章	页码
宴会的内涵	1	2
宴会的作用与特征	1	3
签订宴会合同	1	10
对宴会预订过程中容易出现问题的预防与控制	1	12
酒店宴会预订工作	1	12
酒店宴会策划实施程序	1	13
宴会服务应该降低多少	1	18
宴会的结账工作	1	26
婚宴	2	36
酒店婚宴预订步骤	2	38
婚宴上错菜 酒店给赔偿	2	39
冲突	2	43
细节决定生日宴会的成功与否	2	47
鸡尾酒会的背景知识介绍	3	74
酒店自助餐	3	85
会计策划方案	3	100
酒店主题宴会设计与策划	4	109

情境一 宴会活动基础知识

【学习目标】

- 能够依据顾客需要作出判断,选择宴会活动的类型。
- 掌握酒店宴会活动的基本概念、特点和分类。

【学习任务】

依据顾客需求,初步对宴会的类型、特点作出判断。

任务一 宴会活动的内涵



情境导入

吉鑫宴舞

中国云南世博吉鑫园宴舞,是云南旅游文化的一株奇葩。所谓宴舞,就是边吃边看;吃的是以过桥米线为代表的云南少数民族特色佳肴,看的则是由180人庞大演员阵容同台演出的云南民族歌舞(见图1-1)。



图1-1 云南歌舞表演

世博吉鑫园位于昆明世博园不远处,这里举办过具有浓郁民族特色的高规格国宴——1999年世界园艺博览会开幕国宴,接待过七国元首和100多位中外使节。“吉鑫宴舞”自开办以来长盛不衰,坚持天天开宴天天舞,累计接待客人500多万人次,曾多次举行国宴,并完美谢幕。这是宴与舞结合的精神美餐,这是民族艺术和餐饮文化的巧妙展示,其宏大的气势与震撼的歌舞魅力,已经成为云南之名符,云南之大观,云南之品牌。

【思考】

宴会活动和一般的餐饮活动有什么区别?



视频:宴会的内涵



知识链接

一、宴会的内涵

宴会(Banquet)又称“筵席”,是指人们为达成某种社交目的,以一定规格的菜品酒水和礼仪程序来款待客人的聚餐方式。宴会,既是菜品的组合艺术,又是礼仪的表现形式,还是人们进行社交活动的工具(见图1-2)。



图 1-2 宴会的内涵

二、宴会的特征

宴会既不同于日常膳饮，又有别于普通的聚餐，是最高级的餐饮形式。宴会的特征为：聚餐式的形式，规格化的内容，社交性的作用。

1. 聚餐式是指宴会的形式

(1) 人数：中国传统宴席习惯于 8 人、10 人或 12 人一桌，以 10 人一桌为主。

(2) 桌面：有方形、圆形和长方形等形制，以圆桌居多。

(3) 就餐者：主宾、随从、陪客和主人。

(4) 氛围：“礼食”的气氛颇为浓郁。

2. 规格化是指宴会的内容

(1) 原料品类齐全，应时当令；餐具华美精巧，组配协调。

(2) 菜品色形雅丽、调配均衡、注重档次、配套成龙。

(3) 上菜讲究顺序，宴饮注重节奏。

(4) 就餐场景舒适，服务仪程井然。

3. 社交性是指宴会的作用和目的

宴会既可满足口腹之需，又能引发谈兴，给人精神上的享受。在社会交际方面的表现如下。

(1) 宴席可以聚会宾朋，敦亲睦谊。

(2) 可以纪念节日、欢庆大典。

(3) 可以接谈工作、商务，开展交际。



视频：宴会的作用
与特征

三、宴会的作用

随着国家经济和旅游业的发展，宴会部在酒店经营管理中占有越来越重要的地位，很多大型酒店专门设置宴会部，把宴会经营和管理从餐饮部分离出来，形成独立的部门。大型的社会餐饮企业也加入宴会的经营竞争之中。

1. 宴会经营是酒店餐饮部或社会餐厅经济收入的重要来源

宴会是餐饮产品销售的最高等形式，宴会部往往是餐饮管理中利润水平最高的部门。

2. 宴会是提高酒店知名度、美誉度，促进产品销售的重要形式

宴会大多是伴随着商业、社交和特殊需要举行的，出席宴会的客人大多身份地位较高，常常是新闻机构的宣传报道重点，如国家领导人、政府官员、商业

名流等,因此,宴会管理的优劣,服务质量的高低,对酒店声誉的影响极大。

3. 宴会是人们社会交往的一种特殊形式,往往是与住宿紧密相关的活动。各种会议、赛事、发布会、公关活动等,都将住宿与餐饮紧密地联系到了一起。

4. 宴会可以提高烹饪技术水平,加强厨师培训

发展烹调艺术、创造名优产品和培养厨师技艺的关键在于实际操作。产品越名贵、加工越复杂,成本支出越高。在正常经营条件下,出于降低成本费用的需要,厨师不可能有大量机会练习名优产品的操作,而宴会经营却提供了发展烹调艺术、创造名优产品的良好机会。

5. 宴会能促进餐饮服务水平与管理能力的提高

宴会,特别是大型高档宴会用餐人数多、消费水平高,其组织管理有一套复杂的工作程序,需要管理人员和服务人员具备较高的专业技术水平和协调配合能力、较高的服务水平和服务技能。举办宴会可以使管理人员和服务人员得到良好的锻炼和提高,能提高管理人员和服务人员的专业技术水平,这对提高整个餐饮管理水平、服务质量和经济效益都是十分重要的。

6. 宴会也是一个酒店规模与档次的标志

一般的餐厅无法满足一定规模和档次的宴会组织、生产和服务工作。这涉及基础设施设备、人员配备、餐厅面积和空间、财务支持、营销资源、星级等级等内容,甚至包括安全保障条件等。

四、宴会的类型

1. 按宴会的餐饮类别和服务方式分

(1) 中餐宴会(Chinese Food Banquet)。中餐宴会是指用中国餐具、食中国饭菜的宴会,宴会中,用筷子,饮中国饮料。上菜一般为单吃和分让菜。不过,现在接待外宾的中餐宴会除菜点以中国的为主外,为了方便和照顾外宾的生活习惯,在用餐形式上趋于单吃化,叫做中餐单吃。

(2) 西餐宴会(Western-style Food Banquet)。西餐宴会是指用西式餐具、吃西方国家菜点的宴会,宴会中,饮西方国家的酒水、饮料。西餐宴会包括法式宴会、俄式宴会、美式宴会、英式宴会和综合式西餐宴会等多种形式。

其基本特点是:餐桌一般用长台(有时也用圆形台及方台);用餐时通常采取分食制(切分或每人一份单吃);吃一道菜,用一套餐具,酒类用专用的酒杯;以食用西餐风味的菜点为主;席间配有小乐队或钢琴伴奏。

(3) 自助餐(Buffer)。有时亦称冷餐会,它是目前国际上通行的一种非正式的西式宴会,在大型的商务活动中尤为多见。它的具体做法是,不预备正餐,而由就餐者在用餐时自行选择食物、饮料,然后或立或坐,自由地与他人在一起或是独自一人用餐。自助餐之所以称为自助餐,主要是因用餐者具备主观能动性,由自己动手,在既定的范围之内安排选用菜肴。至于它又被叫做冷餐会,则主要是因其提供的食物以冷食为主。当然,适量地提供一些热菜,或

者提供一些半成品由用餐者自己进行加工,也是允许的。

(4) 鸡尾酒会(Cocktail Party)。鸡尾酒会是指始于下午 6:00 或 6:30,持续约 2 h 的酒会,这类酒会有明确的时间限制,一般均会在请帖中写明。一般不备正餐,只备有酒水和点心。

2. 按宴会的规格分

(1) 国宴(State Banquet)。国宴是国家元首或政府首脑为国家庆典活动(如国庆节)或为欢迎外国元首来访而举办的正式宴会。这种宴会规格很高,也非常隆重。国宴的主要标志是由邀请国和访问国的政府首脑出席,宴会厅内挂两国(双方)国旗,设乐队演奏国歌,席间致辞,菜单和坐席上均印有国徽。

(2) 正式宴会(Normal Banquet)。这通常是政府和人民团体有关部门为欢迎应邀来访的宾客,或来访宾客为答谢主人而举行的宴会。正式宴会的安排和服务程序大体与国宴相同。宾主按身份排席次和座次。在礼仪上的要求也比较严格,席间一般都致辞,有时也设乐队演奏席间乐,但不悬挂国旗、不奏国歌,出席者的规格一般低于国宴。

(3) 便宴(Feast Banquet)。便宴即非正式宴会,不拘严格的礼仪,随便、亲切,多用于招待熟识的宾朋好友。该种宴会规格一般较小,席间可随意交谈,不作正式致辞或祝酒。菜点的道数和饮料的品种也不作具体的规定,可酌情增减,如家宴(Family/Reunion Feast)。

3. 按宴会的主题分

(1) 欢迎(送)宴会(Greeting/Set-off Banquet)。

(2) 国宴(见上)。

(3) 商务宴会(Business Banquet)。

(4) 庆祝与答谢宴会(Victory/Celebration Banquet)。

(5) 喜庆宴会:婚宴(Wedding Banquet)、寿宴(Birthday Feast)、喜面宴(Birthday Noodle Feast)、升学宴等。

4. 按宴会的时间分

(1) 午宴(Luncheon)。午宴指在中午(11:30—12:30)举行的各种宴会,一般用于工作宴会。

(2) 晚宴(Dinner)。晚宴指在晚上(18:30—19:30)举行的各种宴会,其食用的食品、饮料根据需要而定,一般用于喜庆宴会。

(3) 零点便宴(Feast)。零点便宴可随到随吃,时间一般不固定,主要视餐厅的营业时间而定。一般摆散桌,菜式品种开列菜谱,由客人自行点菜,服务员写菜单,将菜、饭、酒水供应到桌。结账方式也分两种,即先吃后付或先付后吃。

5. 按宴会的规模分

(1) 特大型宴会,人数在 1 000 人以上。

(2) 大型宴会,人数在 100 人至 1 000 人之间。

(3) 中型宴会,人数在 20 人至 100 人之间。

(4) 小型宴会,人数为 20 人以下,家庭宴会即为这种宴会。



知识拓展

宴会活动的注意事项如下。

一、工作安排与人员分工

接到宴会任务通知书后,管理人员应该根据宴会规模和要求明确各项工作任务,然后向参与宴会服务的人员布置工作任务,明确分工,责任到人。

二、准备工作的组织与检查

准备工作包括宴会厅的布置要求、餐台的式样、餐酒用具的领用、酒水的准备、摆台的标准、冷菜摆放的要求等。管理人员应将所有准备工作考虑周详,督促服务人员完成,并进行详细检查,以保证万无一失。

三、与厨房的沟通与协调

宴会管理人员必须事先与厨房沟通好,如冷菜的特色、热菜的上菜顺序、所用的餐具、菜肴所跟的调配料等。在宴会进行过程中,管理人员必须根据宴会进程及时与厨房协调,控制出菜的速度。

四、宴会过程的控制

- (1) 按宴会主办单位的要求来掌控整个宴会的时间。
- (2) 根据客人的进餐速度来控制上菜的速度。一般说来,每道热菜的间隔时间在 10min 左右。
- (3) 加强巡视,随时控制服务质量,确保宴会服务规格。
- (4) 及时解决宴会过程中出现的问题。
- (5) 督促各员工做好宴会的各项收尾工作。

五、宴会后的总结与提高

- (1) 每次宴会结束后都应总结本次宴会的成功经验,然后加以推广。
- (2) 在总结经验的同时,找出本次宴会的不足,分析产生问题的原因,提出解决办法,以便在下次宴会时改进。



问题思考

1. 宴会有何特点? 宴会有哪些不同的分类?
2. 宴会活动过程中应注意哪些问题?

任务二 宴会的预订



情境导入

“涨价”的婚宴

近日,准新娘王小姐遇到一桩烦心事。她在一家大酒店预订婚宴,预付了5 000元的押金,事后,酒店提出“因为菜价上涨,要加价”。王小姐觉得酒店没道理涨价,选择取消婚宴预订,可酒店方拒绝退还5 000元押金。

王小姐选择了城北某大酒店作为新婚酒宴的场地,与酒店方谈好了婚宴在20多天后举办,还落实了场地和菜单。酒宴桌数为“7备1”,酒店方开出每桌2 288元的价格,但附加条件是,新娘要支付5 000元押金。然而,6天后,酒店方的一个电话让王小姐坠入了“冰窟窿”。酒店打来电话说每桌要加300元,理由是因为近来菜价涨了。王小姐认为,菜单是当初定好的,怎能单方面加价呢?故决定不在这家酒店办婚宴,选择取消婚宴。此时,又一个问题出来了。酒店方见王小姐要取消预订,提出不退还5 000元押金。几经交涉未果,王小姐向工商部门求助,市工商局立即介入调查。

经调查,工商部门认为酒店方不能擅自涨价,除非双方签订合同时有特殊条款规定。即使有条款规定,涨价也应双方协商,酒店方单方面涨价是不合理的,不退还王小姐的押金更不应该。最终,王小姐如愿以偿,讨回5 000元的押金。

【分析】

预订宴会时不要掉以轻心,各项收费及服务范围应白纸黑字详细列明,切勿口头承诺。消费者在预订时,应与商家书面约定设宴的厅房。要注意在协议上写明宴会客人出席和离席的时间,在宴请当天是包场还是允许有其他宴会合办等。另外,因为客人的出席率没办法准确预测,往往会出现宾客不足或超出的情况,消费者在预订酒店时,应将减桌或增桌的费用如何承担,也列入具体的书面合同条款中。目前,酒店提供的婚宴几乎全是套餐式的。消费者应了解这些包席宴包含了哪些服务项目,茶水、烟、酒、饮料、点心等费用是包括在包席宴中还是需要消费者额外支出。如需要额外支出,那么这些林林总总的服务项目的收费标准在预订合同上也应详细列明。消费者在订菜时,最好在原料、分量、烹饪方式上与商家进行书面约定,菜单避免采用模棱两可的字眼,如“如意海上鲜”“龙凤呈祥”等。交定金时,消费者不能忘了索取定金收据。根据相关法律法规,宴会的定金上限不能超过总消费金额的20%。定金是合同的违约成本,任何一方违约,都要以定金作为代价付出,如果消费者因意外情况取消婚宴,那么酒店不予退还定金;但如果酒店单方违约,则要退两倍的定金给消费者。



知识链接

宴会的预订属于宴会设计中的重要环节之一。它多由宴会预订部协同餐厅主管和厨师长(主厨)合作完成。其主要任务是:根据客人要求和餐馆条件,拟定宴席的主旨和总体规划,编排菜点名单和接待服务程序,审议餐厅布置方案和花台装饰,选定主厨和安排其他人员。凡此种种,都要简明扼要地记入宴会预订单,并将宴会预订单作为“宴会施工示意图”下发给有关部门分头执行,并督促检查。

一、宴会预订方式

1. 直接预订

直接预订是宴会预订中较有效、理想的预订方式,也是宴会预订中较实用的预订方式。在宴会规模较大、宴会出席者身份较高或宴会标准较高的情况下,宴会举办单位或个人一般都要求当面洽谈,直接预订。酒店宴会销售员或预订员应根据客人的要求详细介绍宴会场地和所有细节安排,如厅堂布置、菜单设计、席位安排、服务要求等,应尽量满足客人提出的各项要求,并商洽付款方式、填写宴会预订单、记录预订者的联系地址、电话号码等以便日后用信函或电话等方式与客人联络。

直接预订的程序如图 1-3 所示。

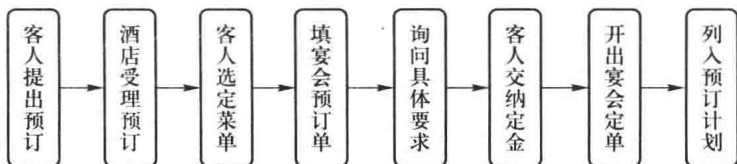


图 1-3 直接预订的程序

2. 间接预订

间接预订一般指电话预订,它是客人拨打酒店内部的订餐电话进行订餐的宴会预订方式。它更多地应用于零点餐饮的预订,也常用于中小型宴会的预订、查询和核实宴会细节和促进销售等,是比较传统的预订方式。

间接预订是较为有效的宴会预订方式,这种方式酒店的常客用得较多。此外,大型宴会面谈、宴会的落实或某些事项的更改等通常也是通过电话来传递信息的。与直接预订相同,间接预订的预订员应在电话中向客人介绍、推销餐饮产品,落实有关细节,填写宴会预订单等。客人用电话、信函、电传等间接方式预订时,不能当场收取定金,其程序如图 1-4 所示。

除了电话预订外,客人还可通过信函、传真等方式来预订宴会,酒店应想方设法与客户联络,尽力扩大宴会销售业务,努力提高宴会设施利用率,从而为酒店创造良好的社会效益和经济效益。